

SERVICE LEVEL AGREEMENT EUROWEB ROMANIA

Acord privind nivelul de calitate al Serviciilor furnizate de Euoweb Romania
(denumit in cele ce urmeaza "SLA")

ANEXA A

la contractul nr

din

Prezentul SLA detaliaza: (i) procedeul de raportare de catre Client catre Euoweb a Disfunctionalitatilor constatate in functionarea Serviciului Euoweb, raportare ce se efectueaza prin intermediul Serviciului de Relatii cu Clientii („SRC” si (ii) procedeul de escaladare a problemelor SRC urmare a raportarii de catre Client a unei astfel de Disfunctionalitati.

SRC este punctul central de contact organizat la nivelul structurii operationale a Euoweb unde clientii EUROWEB trebuie sa raporteze Disfunctionalitatile Serviciului Euoweb constatate.

SRC reprezinta centrul de control, escaladare a problemelor si de feedback catre Client pus la dispozitia Clientului de catre Euoweb pentru inregistrarea oricarei plângeri pe care Clientul o are cu privire la Serviciul Euoweb. Schimbul de informatii cu SRC are drept scop urmarirea tuturor Disfunctionalitatilor raportate de CLIENT de la momentul semnalarii acestora, prin inregistrarea unei sesizari la SRC si pâna la rezolvarea lor comunicata Clientului.

In cadrul SRC, Euoweb are angajat personal specializat, cu pregatire în domeniul Telecomunicatiilor, instruit sa ofere informatii tehnice necesare Clientului pentru utilizarea in conditii optime a Serviciului Euoweb.

Procedura de raportare de catre Client catre SRC a Disfunctionalitatilor/deficientelor in functionarea Serviciului Euoweb

Orice Disfunctionalitati in functionarea Serviciului Euoweb constatate de catre Client se vor raporta catre SRC în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai tarziu de 3 (trei) zile de la constatare, prin transmiterea unui mesaj de notificare, conform modelului disponibil pe Site, prin:

Fax: +40 317.100.072;

E-mail: customercare@euoweb.ro

Sau prin telefon la nr. +40 317.100.000.

Mesajul de notificare poate fi transmis de catre Client catre Euoweb Romania 24 de ore pe zi.

In cazul notificarilor telefonice, Clientul va solicita operatorului SRC care preia sesizarea numarul de inregistrare al notificarii, care va constitui dovada inregistrarii acesteia.

Clientul se va adresa SRC in vederea raportarii unei Disfunctionalitati a Serviciului Euoweb doar ulterior diagnosticarii echipamentelor proprii, daca este cazul.

In cazul in care asemenea Disfunctionalitati ii sunt imputabile, Euoweb se angajeaza sa remedieze Disfunctionalitatile in termen de maxim 24 ore de la inregistrarea notificarii, in functie de Locatie si/sau de natura Disfunctionalitatii.

In caz de interventii speciale – in conditii deosebite cum ar fi dar nelimitat la: timp de noapte, zapada, ninsori abundente, furtuni, inundatii, blocaje ale cailor de acces si/sau trafic, temperaturi extreme, termenul de interventie poate depasi 24 ore de la inregistrarea Notificarii de Disfunctionalitate.

Timpul de remediere a Disfunctionalitatii va fi intervalul de timp scurs între raportarea Disfunctionalitatii de catre Client si finalizarea lucrarilor de remediere a acesteia de catre Euoweb, interval de timp raportat de catre Euoweb Clientului odata cu raspunsul la Notificare, dar nu mai tarziu de 48 de ore de la inregistrarea Notificarii de Disfunctionalitate.

Procedura de remediere a Disfunctionalitatilor

La inregistrarea de catre SRC a unei sesizari efectuate de catre Client referitor la existenta unei Disfunctionalitati, SRC va introduce toate informatiile furnizate de catre Client într-un sistem de management al Disfunctionalitatilor, emitand un tichet de deranjament.

Acest tichet va contine un numar de referinta al Disfunctionalitatii care va fi comunicat Clientului prin e-mail sau fax în maximum 30 de minute de la notificarea SRC cu privire la existenta Disfunctionalitatii.

Numarul de referinta al Disfunctionalitatii va fi comunicat SRC de catre Client ori de câte ori acesta solicita informatii cu privire la stadiul de solutionare a Disfunctionalitatii notificate.

Dupa inregistrarea in sistemul de management al Disfunctionalitatilor SRC va transmite tehnicienilor Euroweb detaliile Disfunctionalitatii semnalate.

Dat fiind faptul ca Euroweb colaboreaza in prestarea Serviciului cu transportatori nationali si/sau internationali, Disfunctionalitatea poate fi datorata unui deranjament existent in reseaua de comunicatii a unui transportator extern sau poate fi localizata pe un teritoriu aflat în administrare externa. In acest caz, SRC va derula lucrarile de testare a retelei si echipamentelor si de remediere a Disfunctionalitatii împreuna cu transportatorul sau administratorul extern, dupa caz. SRC va informa Clientul despre stadiul lucrarilor aflate in curs de executare si se va asigura ca Disfunctionalitatea va fi remediata în cel mai scurt timp posibil, cu respectarea termenelor mentionate in Contract.

Inchiderea tichetului de deranjament

La remedierea Disfunctionalitatii, SRC va contacta Clientul pentru a verifica impreuna cu acesta modul de functionare a Serviciului Euroweb.

Tichetul de deranjament va fi închis doar cu acordul Clientului, in termen de 24 de ore de la remediere, timp in care Clientul va putea confirma remedierea in totalitate a Disfunctionalitatii.

Informatii cu privire la lucrarile planificate

SRC va informa CLIENT-ul în avans cu privire la orice lucrare planificata în retea, lucrare care ar putea sa cauzeze degradarea sau chiar întreruperea serviciului oferit CLIENT-ului.

Notificari asupra lucrarilor planificate

In cazul în care lucrarilor planificate, EUROWEB se obliga sa anunte CLIENT-ul cu cel putin 7 zile în avans, în timpul orelor de program. Astfel de lucrari vor trebui efectuate de catre EUROWEB între 0 a.m. si 6 a.m.

CLIENT-ul va informa SRC (prin fax sau e-mail) în avans, cu privire la orice lucrari planificate sau alte activitati care pot cauza degradarea/întreruperea serviciului oferit de EUROWEB CLIENT-ului.

Escaladarea Notificarilor de Disfunctionalitate

Daca o defectiune/eroare nu a fost remediata/eliminata corespunzator cerintelor sau daca problema necesita o implicare a unui nivel superior de management, se vor aplica nevellele de escaladare specificate în tabelele de mai jos.

Nivele de escaladare CLIENT

Probleme contractuale:		Disponibilitate:	
Nume Telefon Mobil Fax E-Mail		In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30
Nume Telefon Mobil Fax E-Mail		In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30

Probleme comerciale:			
Nume Telefon Mobil Fax E-Mail		In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30
Probleme tehnice (Hotline):			
Departament Telefon Fax E-Mail		24 ore pe zi 7 zile pe saptamâna	
Escaladare:			
<i>Operational</i>			
Telefon Fax E-Mail		24 ore pe zi 7 zile pe saptamâna	
Telefon Fax E-Mail		24 ore pe zi 7 zile pe saptamâna	
<i>Comercial</i>			
Telefon Fax E-Mail		In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30

Nivele de escaladare EUROWEB Romania

Probleme contractuale:		Disponibilitate:	
Nume Telefon Mobil Fax E-Mail		In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30
Probleme comerciale (Facturi):			
Name Telefon Mobil Fax E-Mail		In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30
Probleme tehnice (Hotline):			
Departament Telefon Fax E-Mail	SRC EUROWEB +40 317.100.000 +40 317.100.072 customercare@euroweb.ro	24h/24h	24h/24h 365 zile / an

Escaladare:			
<i>Implementare</i>		In timpul orelor de program	
Telefon			
Mobil			Intre 08:30 si 17:30
Fax			
E-Mail			
<i>Operational</i>		In timpul orelor de program	
Telefon			
Mobil			Intre 08:30 si 17:30
Fax			
E-Mail			
<i>Comercial</i>		In timpul orelor de program	
Telefon			
Mobil			Intre 08:30 si 17:30
Fax			
E-Mail			

Service Level Agreement (SLA) Termeni & Conditii

Calitatea Serviciului

Acest SLA contine urmatoarele garantii de calitate a Serviciului:

1. Garantia de disponibilitate – 99.0% uptime pe luna pentru serviciul Dedicated Server
2. Garantia de disponibilitate – 99.5% uptime pe luna pentru servicii Euroweb Date, Colocare, Eurovoice (definite peste Sistemul de Comunicatii de Date Euroweb)
3. Garantia de disponibilitate – 99.9% uptime pe luna pentru servicii Euroweb Virtual Private Server, DNS, Euroweb Hosting, Euroweb Date (doar daca serviciul este livrat pe ruta diversa sau SDH protejat), Eurovoice (definit peste sistemul Euroweb Date cu ruta diversa)

Pentru serviciile Euroweb Software gradul de disponibilitate depinde in mod exclusiv de platforma hardware pe care ruleaza aceste servicii. Daca platforma apartine Euroweb gradul de disponibilitate al software-ului este egal procentual cu gradul de disponibilitate al serviciului Hosting aferent (VPS, Colocare, Dedicated Server)

Daca platforma apartine producatorului si/sau clientului (servicii Cisco/Intel SaaS) gradul de disponibilitate si/sau calitatea serviciului sunt definite in EULA si/sau ToS conform contractului Euroweb.

TERMENI: Serviciile listate mai sus sunt livrate în urmatoarele conditii:

Disponibilitatea serviciului

EUROWEB garanteaza ca gradul de disponibilitate a serviciului end-to-end (“**Gradul de disponibilitate a serviciului**”) va fi de cel putin 99.xx%,pe luna aferent serviciului Euroweb xx, în baza calculului de mai jos.

$$\text{Disponibilitate / luna} = \frac{((\text{Timp total pe luna}) - (\text{Suma timpului de indisponibilitate}))}{(\text{Timp total mediu pe luna})} \times 100$$

Timpul total mediu pe luna = 720 ore.

Calculul de mai sus va fi efectuat de catre EUROWEB în fiecare luna. Pentru serviciu, EUROWEB va pune la dispozitia CLIENT-ului copii ale acestor calcule si ale bazei lor de calculatie. Orice discount se va baza pe aceste calcule. Discountul va fi calculat din factura pe luna urmatoare pentru serviciu. Timpul aferent de indisponibilitate cauzat de orice interventie de urgenta va fi inclus în acest calcul. O lucrare de întretinere neanuntata în prealabil de catre EUROWEB CLIENT-ului se considera a fi o lucrare gen interventie de urgenta.

Disponibilitatea serviciului pe luna – servicii cu SLA 99.5/99.9%	Procentul de discount aplicat valorii lunare
99.9% sau mai mare	0%
99.89% - 98.5%	5%
98.49% - 98%	10%
97.99% - 97%	15%
96.99% - 96%	20%

Disponibilitatea serviciului pe luna – servicii cu SLA 99%	Procentul de discount aplicat valorii lunare
99 % sau mai mare	0%
98.99 % - 98.4%	5%
98.39% - 97.7%	10%
97.69% - 96.7%	15%
96.69% - 96%	20%

"Indisponibilitatea rețelei" consta în numărul de minute în care serviciul nu a fost disponibil, dar nu va include indisponibilitatea rezultată din:

- a) Lucrări de întreținere anunțate în avans;
- b) Aplicații sau echipamente ale CLIENT-ului;
- c) Activități sau omisiuni ale CLIENT-ului, folosirea improprie a serviciului de către CLIENT sau motive mai presus de controlul EUROWEB

În cazul în care CLIENT-ul observă fenomenul de indisponibilitate trebuie să contacteze SRC pentru a notifica EUROWEB. Doar întreruperile pentru care CLIENT-ul a deschis un tichet la SRC sau întreruperile pentru care EUROWEB a anunțat CLIENT-ul ca intra în calculul indisponibilităților sunt luate în considerare.

EUROWEB își rezervă dreptul de a iniția amendamente prezentului SLA din timp în timp, amendamente care vor intra în vigoare doar cu acordul ambelor părți și după ce Clientul va primi o copie după SLA-ul modificat. Dacă nu se poate ajunge la o înțelegere cu privire la aceste amendamente, oricare dintre părți va putea rezilia contractul la care se referă prezentul SLA.

Acest document este parte integrantă a Contractului nr _____ din _____

Prezentul SLA va intra în vigoare la data semnării de către părți a Contractului a cărui anexă o constituie.

Partile, prin reprezentant legal, declară că informațiile de mai sus sunt conforme cu înțelegerea comercială, drept pentru care Partile semnează Anexa SLA în două exemplare

S.C. EUROWEB ROMANIA S.R.L.

Semnatura _____

Semnatura _____